

أثر أبعاد بطاقة الاداء المتوازن في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية دليل من الاردن

The Impact of Balanced Scorecard Dimensions on Improving the Quality of Accounting Information Systems Evidence from Jordan

د.أيمن محمود أبو حمور

Al-Balqa Applied University – Amman university College dr.aimanabuhamour@bau.edu.jo

تاريخ القبول: 2025/04/19

تاريخ المراجعة: 2025/04/01

تاريخ التسليم: 2025/03/07

ABSTRACT

The research aimed to reveal the implementation level of Jordanian shareholding companies listed on the ASE; -the study sample- to the dimensions of balanced scorecard. It aimed to determine the quality level of accounting information systems in it, and also aimed to show the impact of balanced scorecard dimensions of (financial, customers, internal operations, and learning and growth) on improving the quality of accounting information systems in Jordanian companies.

A questionnaire was designed and distributed to 187 companies listed on the ASE , with 4 questionnaires distributed to targeted managers in each company. 664 questionnaires were returned for statistical analysis.

The study results showed an impact of the balanced scorecard implementation; with all four dimensions on improving the quality of accounting information systems, where learning and growth came as the largest dimension that affect the improvement of accounting information systems quality while the internal operations came as the least impact on improving the quality of accounting information systems in Jordanian companies. The study recommended detailing in the impact of the balanced scorecard dimensions on the quality of accounting information systems by examining the factors that contribute to this, such as the quality of internal auditing and the extent of the organization's commitment to corporate governance rules.

Keywords: Balanced Scorecard, Accounting Information Systems, Jordan.

الملخص

ان الهدف من هذا البحث يتمثل في الكشف عن مدى تطبيق الشركات المساهمة العامه الاردنية المدرجه في سوق عمان المالي - عينة الدراسة- لابعاد بطاقة الاداء المتوازن، كما هدفت الى تحديد مستوى جودة نظم المعلومات المحاسبية فيها، وهدفت الدراسة الى بيان اثر ابعاد بطاقة الاداء المتوازن (البعد المالي، بعد الزبائن، بعد العمليات الداخلية، وبعد التعلم والنمو)، في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية في الشركات الاردنية عينة الدراسة.

تم تصميم استبانته وزعت على 187 شركة مدرجة في سوق عمان المالي بواقع 4 استبانات لمندراء مستهدفين في كل شركة، وقد استرداد 664 استبانته صالحه للتحليل الاحصائي.

وتبين من نتائج الدراسة ان هناك اثر لتطبيق بطاقة الاداء المتوازن وبجميع ابعادها الاربعة في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية، وقد جاء بعد التعلم والنمو اكبر الابعاد تأثيرا في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية، بينما جاء بعد العمليات الداخليه اقلها تأثيرا في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية في الشركات الاردنية . وقد اوصت الدراسة بضرورة التعمق بتفاصيل تأثير ابعاد بطاقة الاداء المتوازن في جودة نظم المعلومات المحاسبية من خلال البحث في العوامل المساعدة في ذلك كجودة التدقيق الداخلي ومدى التزام المنشأة بقواعد حوكمة الشركات.

كلمات مفتاحية: بطاقة الاداء المتوازن، نظم المعلومات المحاسبية، الاردن

المؤلف المراسل: د.أيمن محمود أبو حمور

1- المقدمة:

تعتمد الادارات في تقييم نظم المعلومات على العديد من انظمة الرقابة، وتقوم المنظمات بتصميم انظمة المعلومات لديها حسب تطورات سوق العمل، حيث تهدف من ذلك الى تمكين نظم المعلومات وخاصة المحاسبية، والسبب في تقييم جودة نظم المعلومات يعود الى طبيعة حجم المخاطر التي تتولد منها، واهمية المعلومات كمدخل لاتخاذ القرارات التي تخدم رؤية الشركات التنافسيه. ومن ضمن الاساليب المعتمدة في تقييم الاداء ما يسمى بطاقة الاداء المتوازن، وهو اسلوب من اساليب المحاسبة الادارية يهدف الى ترشيد القرارات الادارية، ان أبعاد البطاقة الاربعه وهي: المالي، العملاء او الزبائن، عمليات التشغيل الداخليه، و بعد النمو والتعلم (Kaplan&Norton,2015)، تتكامل مع بعضها لتحقيق نجاح كامل لأداء الشركات. ان الاداء الناجح لا بد ان يعتمد على نظم معلومات محاسبية فعّاله.

ان الجدل الذي يتجدد باستمرار حول كيفية المحافظة على كفاءة نظم المعلومات المحاسبية وجودتها، وأنّ تفرع اساليب البحث التي تثبت جودة هذا النظام وتنوعها تقدم مجالات جديده للبحث والاستقصاء، ونظرا لندرة الدراسات حول اثر بطاقة الاداء المتوازن في جودة نظم المعلومات المحاسبية، فان الهدف الاسمى لهذه الدراسة يكمن في اثبات كفاءة تحسين نظم المعلومات المحاسبية وجودة هذه النظم من خلال دراسة مدى تاثير ابعاد بطاقة الاداء المتوازن فيها.

2- مشكلة الدراسة:

تظهر مشكلة الدراسة من واقع الحاجه الى الاطمئنان على جودة وسلامة انظمة المعلومات وخاصة المحاسبية من خلال تطبيق نظم رقابية تتمثل في بطاقة الاداء المتوازن ، ان هذه الدراسة تسعى الي تقليل الجدل حول هذه المشكله ، واستخلاص النتائج حول دور واثر ابعاد بطاقة الاداء المتوازن في تحسين كفاءة نظم المعلومات المحاسبية، ان البحث في اثر كل بعد على حده ودوره في تحقيق جودة نظم المعلومات المحاسبية يعد اضافة الى ادبيات الدراسة، ويؤدي الى تقليص الفجوه في الادبيات المحاسبية التي تبحث في هذا الموضوع.

ان العديد من الدراسات اثبتت اهمية اساليب المحاسبة الادارية في تمكين نظم المعلومات المحاسبية وجودتها، ولكنها لم تعطي قرارا نهائيا في مستوى الاثر بين هذه الاساليب وجودة نظم المعلومات المحاسبية، خاصة في ارتفاع مخاطر نظم المعلومات (زين، 2019). ولذلك لا زال الجدل لم ينتهي في اقناع الاطراف ذات العلاقة بدور اساليب المحاسبة الادارية في تعزيز جودة هذه النظم وبناء عليه يمكننا ان نتناول بالدراسة دور ابعاد بطاقة الاداء المتوازن الاربعة في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية (Pervan,et,el,2019). لذلك فان مشكلة الدراسة تتلخص في السؤال الاتي:

السؤال الرئيسي: هل يوجد اثر لابعاد بطاقة الاداء المتوازن (المالي، الزبائني، العملياتي، والنمو)، في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية؟

3- اهمية البحث في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية:

تتبع اهمية الدراسة من فكرة بيئة عدم التأكد في منظمات الاعمال، ان ذلك يجعل المنظمات تتجه نحو الاساليب الادارية والكمية والرياضية في ترشيد قراراتها لسد فجوة عدم التأكد في بيئة الاعمال، هذا من جانب، ومن جانب اخر فان جودة نظم المعلومات المحاسبية بضخامة مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها تبقى مجالا كبيرا لاهتمام الادارات، لان القرارات الحديه تصدر بناءً على مخرجات هذه النظم، ان القرارات الرشيدة لادارات الشركات والمتعلقة في تطوير نظم المعلومات تُبنى على جودة هذه النظم وكذلك فان نجاح نظم المعلومات مرتبط بكفاءة وفاعلية هذه النظم، ان الاضافه هنا تتمثل في ان كفاءة نظم المعلومات المحاسبية تعزز امان نظرية الوكالة التي تضمن شكل العلاقة بين المساهمين والملاك، وايضا تعزز من نظرية المساءلة وتقييم الاداء في المنظمة ومواجهة وتحديد الانحرافات والمسارات السلبيه في الاداء من خلال المعلومات المستقاه من نظم المعلومات المحاسبية.

4- الاطار النظري للدراسة وتطوير الفرضيات:

4-1 بطاقة الاداء المتوازن، وأبعادها.

بطاقة الاداء المتوازن هي عبارة عن خطة تنظيمية تتكون من اربعة ابعاد تهدف الى رسم استراتيجية المنظمة (Kumar, et al, 2024). وقد نشأ نواتها الاولى من فكرة Robert Kablan و Daivid Norton، فقد قاموا بدراسات لدراسة العوامل التي من الممكن الالتزام بها للتنبؤ بمستقبل المنظمات وتحقيق اهدافها المالية. ومن خلال هذه الدراسات تم اقرار الابعاد الاتية لبطاقة الاداء المتوازن.

والاتي شرح لكل بعد من ابعاد بطاقة الاداء المتوازن(Kumar, et al, 2024) .

- **البعد المالي:** وهو البعد الذي تحرص فيه الاداره على تحقيق الوفرة المالي ومصادر التمويل بما يخدم توفير تدفقات نقدية موجبه، كما يسعى هذا البعد الى دراسة الايرادات ومدى تحققها والتكاليف ومدى ضبطها والرقابة عليها، وهناك مقاييس عديده يتم استخدامها لاختبار مدى تحقيق اهداف البعد المالي، ومن اهم المقاييس المستخدمة لقياس مدى تحقيق اهداف البعد المالي هو العائد على الاستثمار.
- **بعد الزبائن او العملاء:** ويهدف هذا البعد الى تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه، ويتم ذلك من خلال الاهتمام بتطوير المنتج او الخدمة وتحسين جودتها وعرضها بسعر مناسب، كذلك الاخذ بملاحظات العملاء بعين الاعتبار وخاصة فيما يتعلق بتحسين جودة المنتج.
- **بعد العمليات الداخلية:** وهي مجموعة من العمليات التي تهتم برضا المساهمين والعملاء حيث ان تطوير العمليات التشغيلية وتحسين جودة المنتجات وتطوير وسائل تسويقها يؤدي الى زيادة الربحية وبالتالي زيادة في رضا المساهمين وكذلك رضا العملاء، لذلك تقوم المنظمات بوضع ارشادات لتجنب عوامل ضعف الانتاجية وتعزيز عوامل الكفاءة والفاعلية والجوده (الغول،2015).
- **بعد النمو والتطوير:** ويعتبر هذا البعد من اهم الابعاد حيث يرتبط بفكرة ديمومة تحسن الاداء وتحسين مستويات الربحية والتدفقات النقدية الموجبه، لذلك فان على ادارة الشركات تحفيز العاملين على تطوير قدراتهم ومهاراتهم الوظيفية، كذلك تطوير منظومة الانظمة والقوانين التي تخدم مصالح الشركة والعاملين فيها ويأتي ذلك بهدف تعزيز رغبة العاملين في تحسين مستوياتهم الوظيفية. ان العاملين في الشركات يجب ان يعززوا من

مستوياتهم الابداعية وتحفيزهم للابتكار وتطوير الذات لتطوير اداء الشركة مما يعزز مبدأ الاستمرارية وتعزيز التنافسية والابقاء عليها (Bshayreh,et,al, 2024).

4-2 جودة نظم المعلومات المحاسبية :

يعرف نظام المعلومات المحاسبي على انه منظومة متكاملة تبدأ من المدخلات (مستندات وفواتير) يتم معالجتها محاسبيا لتصبح معلومات تشكل مخرجات النظام، ويتم توصيل هذه المعلومات لمستخدميها من اجل اتخاذ القرارات السليمة. اما فيما يتعلق بجودة نظم المعلومات المحاسبية فاننا نستشهد برأي (Neogy, 2014)، حيث قال ان تحليل جودة AIS تعتمد على ثلاثة جوانب وهي : نطاق المعلومات والتوقيت والتجميع. حيث ينظر الى نطاق المعلومات من خلال المعلومات الداخلية والخارجية والتي تخدم المستخدمين الداخليين والخارجيين في اتخاذ قراراتهم. اما التوقيت فتعني مدى توفر المعلومات المحاسبية في التوقيت المناسب، اما التجميع: فتعني تلخيص المعلومات وتوفيرها للمستخدمين خلال فترة زمنية محددة. ويرى (Bshayreh,et al 2020) ان جودة انظمة المعلومات المحاسبية بصورتها الحديثة والتي تعتمد على الحاسب الالي وتقرعاته، يرى ان جودة النظم تكمن في تقليل تكاليف الانتاج وتكاليف التشغيل داخل منظمات الاعمال.

ان اهمية جودة نظم المعلومات المحاسبية تكمن في قدرتها على تحسين ربحية المنظمات، كما انها تؤدي بالضرورة الي تحسين الاداء المالي وغير المالي في منظمات الاعمال، ان جودة المعلومات التي يقدمها النظام الجيد يعطي كل هذه الفوائد (Ali, et al,2016).

5- اثر بطاقة الاداء المتوازن في تحسين جودة انظمة المعلومات المحاسبية:

كما سبق وان وضحنا مفهوم بطاقة الاداء المتوازن ووضحنا ايضا جودة نظم المعلومات المحاسبية، فاننا الان بصدد توضيح العلاقة بينهما حتى يمكن تطوير فرضيات الدراسة بناءً على نتائج الدراسات السابقة:

البعد المالي وجودة نظم المعلومات المحاسبية: لا شك ان نظام المعلومات المحاسبي يقدم تقارير مالية تساعد مستخدمي المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الرشيدة، وان المؤشرات

المالية هي الأداة التي يعتمد عليها اصحاب القرار، ويجادل (Bshayreh,et,al,2020) في ان مخرجات نظم المعلومات المحاسبية المتمثلة بالقوائم المالية او الايضاحات من الممكن ان تكون مضلله، وان هذا التضليل قد يكون بسبب غير مباشر مثل ضعف في الية المدخلات او ضعف عملية المعالجة للبيانات مما ينتج عنها قرارات استثماريه غير سليمة قد تؤثر في جلب الاستثمارات وتعزيز الوضع المالي، ان نظم المعلومات المحاسبية لا يمكن ان تكون مضلله خاصة في ظل تكنولوجيا المعلومات وبالتالي فان النظم الحديثة نظم جيدة وينتج عنها قوائم مالية وايضاحات للسياسات المحاسبية خاليه من التضليل. لذلك فان هذا الجدل يخلق مجالا للبحث والاستقصاء لمحاولة تقليص فجوة الادبيات التي اوجدها هذا الجدل، وبناء عليه يمكن صياغة الفرضية الآتية.

Ho1: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين البعد المالي وتحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية.

بعد الزبائن وجودة نظم المعلومات المحاسبية: يعتبر الزبائن ورضاهم من اهم اهداف المنافسه الجيده بين المنظمات، ان رضا الزبون ينتج عن عوامل مثل التوقيت والسعر وجودة السلعه او خدمه (Huy,et al,2020)، ان المعلومات التي يحصل عليها الزبون من المنظمات والمنشورة على موقعها الالكتروني او في نشرات الدعاية والاعلان قد تكون مفيدة للزبائن في تقييم مستوى التعامل مع المنظمة والبقاء او عدم التعامل معها والانتقال الى منظمة اخرى تخدم رغباتهم وتعوضهم عن النقص الذي وجدوه في المنظمة الاصلية. ومن الممكن ان حجم المعلومات التي قد يحصل عليها الزبون قد يكون ضئيلا نظرا لخصوصية بعض هذه المعلومات الامر الذي قد يجعل من مستوى رضا الزبون غير منطقي وغير واقعي، وبناء على ذلك نقدم الافتراض الاتي.

Ho2: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين بعد الزبائن وتحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية.

بعد العمليات الداخلية وجودة نظم المعلومات المحاسبية: ان قيام منظمات الاعمال بمهامها الوظيفية في مجال العمليات التشغيلية يعتبر امرا رئيسيا في تقييم نجاح المنظمة، ان التقييم هنا يعتمد على معيار الكفاءة والفعالية وتقليل وقت اتمام العمل، وكذلك تخفيض تكلفة الانتاج وزيادة

الربحية مع الاهتمام بالجوده والنوعيه والاهتمام بالمواصفات العالميه للحفاظ على المركز التنافسي للمنظمه وحصتها السوقيه (Ivanov, et al 2014) ، ان ذلك لا يمكن ان يكون دون نظم معلومات محاسبية جيدة، ان النظام المحاسبي المتكامل يعمل على حصر البيانات وتجميعها ومعالجتها ثم يخرجها بطرق مختلفة تخدم احتياجات الادارات المختلفه في المنظمه للمعلومات المناسبه لها في اتخاذ القرار وتخفيض المخاطر (زين،2019). ويتم التساؤل هنا هل يمكن ان يتم تحقيق بعد العمليات التشغيلية الداخلية بدون نظم معلومات محاسبية جيده؟ وعليه يمكننا صياغة الفرضية التالية.

Ho3: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبعد العمليات الداخلية في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية.

بعد النمو والتعلم وجودة نظم المعلومات المحاسبية: كما اسلفنا فان المنظمة تسعى دوما الى النجاح، وهذا النجاح قد يستمر بوجود التعليم المستمر والتطوير من مستويات الموظفين والعاملين، سواء كان تطويرا مهارياً او فنياً، ان النقلة النوعية في عصر تكنولوجيا المعلومات سهلت هذه المهمة واصبح معيار التعليم المستمر والنمو مجالا مهما في تقييم الاداء ومحاسبة المسؤولية، ان ذلك يخلق الرغبة في تحفيز الابداع عند الموظف، كما يحتاج هذا الموظف الى الدعم المناسب من الاداره لاتمام ذلك، ويحتاج التعليم والنمو، الى تامين الحاله الوظيفيه للموظف واقناعه بقدرته على تقديم اداء ريادي يخدمه ويخدم المنظمه، ان نظم المعلومات المحاسبية يجب ان تتسم بالجودة حتى تساعد على تحسين مستوى التعلم والنمو والتطوير في اداء الموظفين، ان حاجة المنظمة الى تطوير مهارات الموظفين يعتمد على معلومات منظمة حول اختصاصات الموظفين وحاجاتهم الى دورات تناسب اختصاصاتهم، مما يخدم الصالح العام للمنظمة. ومما تقدم يمكن صياغة الفرضية الاتية.

Ho4: لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين بعد النمو والتعلم وبين تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية.

6- منهجية الدراسة:

جمع البيانات: تتبع هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال تصميم وتطوير استبانته تم تحكميها من المختصين وبعض اساتذة الجامعات قبل توزيعها على عينة

الدراسة، وتكونت الاستبانة من 32 سؤالاً، منها (20) سؤالاً تخص الابعاد الاربعة لبطاقة الاداء المتوازن، و 12 سؤال تتعلق بجودة نظم المعلومات المحاسبية ممثلة بأبعادها الثلاثة (النطاق والتوقيت والتجميع وتقليل التكاليف)، تم الاعتماد على عدة دراسات سابقة تناولت متغيرات الدراسة حيث تم الرجوع الى كل من (Ali,et al,2016) و (Pervan,et al ,2019) و (zarfawi,2016) و(Bshayreh,et,al,2024).

1-6 مجتمع الدراسة والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة من الشركات المدرجة في سوق عمان المالي، اما عينة الدراسة فيمثلون مدراء المحاسبة او المالية او التدقيق الداخلي او المدير التنفيذي او الرقابة الادارية، وتم توزيع 748 استبانة بطريقة العينة المستهدفه، على 187 شركة مدرجة في سوق عمان المالي بواقع 4 استبانات لمدراء مستهدفين في كل شركة، وقد استعادت 664 استبانة صالحة للتحليل الاحصائي، في حين 81 استبانة لم تسترجع لاسباب مختلفة و 3 استبانات تالفه. وقد بلغت فترة توزيع الاستبانات 3 اشهر من شهر 11-2024 الى شهر 1-2025.

2-6 مناقشة مستوى تطبيق الشركات عينة الدراسة لابعاد بطاقة الاداء المتوازن.

- البعد المالي: يظهر الجدول رقم (1) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري و قيمة p-value، لاراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق البعد المالي.

جدول(1) مستوى التزام عينة الدراسة في تطبيق البعد المالي .

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة p-value
1	يتم اعتماد الاستثمارات ذات العائد المناسب والمؤكد.	4.12	0.66	0.000
2	يعتبر معيار تخفيض التكاليف ضروريا لتحسين الربحية لديكم.	4.11	0.54	0.000
3	يتم الاهتمام برفع معدلات الربحية والسيولة بشكل دقيق وحازم	4.11	0.87	0.000
4	يتم وضع ارشادات للمحافظة على تدفقات نقديه موجبه	4.35	0.66	0.000
5	يتم تخطيط الاداء المالي لرفع قيمة السهم السوقية	4.16	0.64	0.000
	المجموع العام	4.18	0.47	0.000

من خلال تحليل بيانات اراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الشركات عينة الدراسة للبعد المالي، فانه يتم تطبيق هذا البعد بشكل مرتفع حيث جاءت الاجابات بمتوسط حسابي (4.18)، مما يدل على اهمية هذا البعد واهمية الالتزام بتطبيق قواعده.

- بعد العملاء - الزبائني:

يظهر الجدول رقم (2) نتائج التحليل الاحصائي ممثلة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري و قيمة p-value، لاراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق بعد الزبائن.

الجدول رقم (2) اراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق بعد الزبائن.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة p-value
1	يتم تعريف الزبائن بمعلومات تفصيليه عن انواع المنتجات او الخدمات التي تقدم لهم ومواصفاتها	4.55	0.23	0.001
2	يتم التواصل مع مختلف انواع الزبائن بواسطة قنوات اتصال باستخدام الموقع الالكتروني للمنظمة.	4.25	0.28	0.010
3	يتم التعامل مع ملاحظات الزبائن الكترونيا والرد عليها الكترونيا.	4.18	0.27	0.000
4	يتم التعامل مع طلبات الزبائن من خلال استلام طلب الشراء او الارجاع ودراسته من المختصين في المنظمة	4.20	0.21	0.000
5	يتم تطوير المنتجات شكلا ونوعا باستمرار لمواكبة رغبات الزبائن.	4.19	0.66	0.000
	المجموع العام	4.21	0.54	0.000

يظهر من خلال تحليل بيانات اراء عينة الدراسة حول بعد الزبائن ، فانه يتم تطبيق هذا البعد بشكل مرتفع، فقد جاءت النتيجة النهائية للبعد بمتوسط حسابي بلغت (4.21)، مما يدل على اهمية هذا البعد واهمية الالتزام بتطبيق قواعده.

- بعد العمليات الداخلية:

يظهر الجدول رقم (3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري و قيمة p-value، لاراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق بعد العمليات الداخلية.

الجدول رقم (3) اراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق بعد العمليات الداخلية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة p-value
1	يتم تخطيط الاداء التشغيلي باستمرار للحصول على رضا العملاء.	3.99	0.55	0.000
2	يتم تطوير وتحسين جودة المنتجات باستمرار للحفاظ على التنافسيه.	4.08	0.45	0.000
3	يتم تقييم مستوى العمليات التشغيلية ومقارنتها بمستويات اداء متطورة.	4.11	0.31	0.001
4	يتم تحفيز العاملين والاقسام الخدمية ماديا ومعنويا لتنفيذ سياسات الاداء بشكل دقيق.	4.25	0.71	0.000
5	دائما ما تسعى الادارة لخلق قيمة مضافة لمستوى المنتجات والخدمات المقدمة لعملائها.	4.36	0.69	0.000
	المجموع العام	4.35	0.48	0.000

من خلال تحليل بيانات اراء عينة الدراسة حول بعد العمليات الداخلية، فانه يتم تطبيق هذا البعد بشكل مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي للبعد (4.35)، مما يدل على اهمية هذا البعد واهمية الالتزام بتطبيق قواعده.

- بعد التعلم والنمو:

يظهر الجدول رقم (4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري و قيمة p-value، لاراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق بعد التعلم و النمو.

الجدول رقم (4) اراء عينة الدراسة حول مستوى تطبيق بعد التعلم والنمو.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة p-value
1	يتم التركيز على تطوير مهارات الموظفين من خلال برامج مناسبة لمهامهم.	3.85	0.66	0.000
2	يتم الاعتماد على الموظفين القادرين على العمل في ضوء	3.98	0.74	0.000

			تكنولوجيا المعلومات.
0.000	0.62	3.87	3 يتم توجيه الموارد البشرية نحو الابداع والابتكار.
0.000	0.42	4.27	4 يتم تطوير الانظمة الداخلية في المنظمة وتحديثها.
0.000	0.36	4.62	5 توعية الموظفين الى ان التعلم والنمو يتعلق بامانهم الوظيفي.
0.000	0.33	4.46	المجموع العام

من خلال تحليل بيانات اراء عينة الدراسة حول بعد التعلم والنمو ، فانه يتم تطبيق هذا البعد بشكل مرتفع، فقد جاءت اجابات المبحوثين بمتوسط حسابي للبعد (4.46)، مما يدل على اهمية هذا البعد واهمية الالتزام بتطبيق قواعده.

- بعد جودة نظام المعلومات المحاسبي :

يظهر الجدول رقم (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري و قيمة p-value، لاراء عينة الدراسة حول بعد جودة نظم المعلومات المحاسبية.

الجدول رقم (5) اراء عينة الدراسة حول بعد جودة نظم المعلومات المحاسبية .

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة p-value	الفقرة
1	3.88	0.62	0.000	توفر نظم المعلومات المحاسبية معلومات مناسبة لاتخاذ القرارات.
2	3.71	0.68	0.000	تقدم نظم المعلومات المحاسبية معلومات في الوقت المناسب.
3	3.66	0.49	0.000	تقدم نظم المعلومات المحاسبية بيانات موضوعية غير مضلله
4	4.11	0.37	0.000	تقدم نظم المعلومات المحاسبية بيانات مالية كافيه من خلال التقارير المالية.
5	4.10	0.57	0.000	ان كفاءة النظم المحاسبية تعمل على تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات المالية.
6	3.88	0.27	0.000	تنجح نظم المعلومات المحاسبية في تقديم المعلومات المناسبة لاتخاذ القرارات في التوقيت المناسب.
7	3.98	0.84	0.000	تعتمد النظم الرقابية في شركتكم على نظام المعلومات المحاسبي فيها.

8	تتجح نظم المعلومات المحاسبية في تنظيم الاداء الوظيفي للعاملين من خلال معلومات تخص الاداء .	4.12	0.74	0.000
9	تحقق النظم المحاسبية في شركتكم خصائص الموثوقيه وامكانية الاعتماد على معلوماتها.	4.18	0.69	0.000
10	تساعد نظم المعلومات المحاسبية في تحسين مستوى السيوله وإدارة النقد.	3.79	0.61	0.000
11	تساعد نظم المعلومات المحاسبية في تحسين ربحية الشركة.	4.23	0.46	0.000
12	تساعد نظم المعلومات المحاسبية في تحسين مستويات ادارة الاصول.	4.50	0.44	0.000
	المجموع العام	4.16	0.31	0.000

يظهر من الجدول اعلاه ان هناك تأكيد كبير من اجابات المبحوثين على انه يوجد انظمة معلومات محاسبية تقدم الاضافة المطلوبه منها لخدمة مستخدمي المعلومات المحاسبية، وبديل ارتفاع درجة الوسط الحسابي لاجابات عينة الدراسة حول هذا المجال فقد بلغت (4.16)، وهي تدل على اهتمام ادارات الشركات في تحقيق اقصى جودة ممكنه لانظمة المعلومات المحاسبية.

7- اختبار اداة الدراسة:

يفضّل قبل البدء بإجراء تحليل الانحدار ان يتم التأكد من اختبار التوزيع الطبيعي وهو اختبار (Kolmogorov –Smirnov) وذلك للوثوق اكثر بنتائج التحليل الاحصائي.

7-1 اختبار التوزيع الطبيعي: ويشترط ان يكون توزيع البيانات طبيعياً أي يأخذ شكل الجرس، وقد تم استخدام اختبار (Skewness) وتعتبر البيانات موزعة بشكل طبيعي إذا كانت قيمة هذا الاختبار محصورة بين (±3)، كما ان اختبار (Kolmogorov –Smirnov) يدل على ان البيانات موزعة بشكل طبيعي اذا كانت قيمة (Z) غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، (Sekaran,et,al 2016)، والجدول الاتي يوضح ذلك.

الجدول (6)

نتائج اختبارات التوزيع الطبيعي للبيانات

One-Sample K – S		قيمة Skewness	المتغير
Asymp. Sig	قيمة Z		
0.112	1.724	0.256	البعد المالي
0.087	1.841	0.316	بعد الزبائن
0.160	1.875	0.512	بعد العمليات الداخلية
0.077	1.407	0.452	بعد التعلم والنمو
0.115	1.221	0.354	بعد جودة نظم المعلومات المحاسبية
0.102	1.389	0.622	أداة الدراسة ككل

من خلال الجدول اعلاه تبين ان قيم اختبار (Skewness) كانت محصورة بين (± 3) وتراوحت بين (0.256 إلى 0.512)، كما بلغت الدلالة المعنوية لقيمة (Z) أكبر من 5%، ان النتيجة النهائية هي ان البيانات موزعة توزيعا طبيعيا وانها صالحة لاختبار الفرضيات.

8- اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لابعاد بطاقة الاداء المتوازن في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية".

المحاسبية جدول (7)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لتأثير ابعاد بطاقة الاداء المتوازن في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية

القرار الاحصائي	F المحسوبة	معامل الانحدار	(R^2) معامل التحديد	Sig. level	المتغيرات المستقلة
رفض الفرضية العدمية	18.21	0.84	0.070	0.000	ابعاد بطاقة الاداء المتوازن

من خلال تحليل الانحدار المتعدد في الجدول اعلاه فقد تبين ان قيمة (F) (18.21) وهي قيمه ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) وهذا يدل على وجود أثر لأبعاد بطاقة الاداء المتوازن في جودة نظم المعلومات المحاسبية، وتبين ان درجة ارتباط المتغيرات المستقلة بالمتغير التابع (0.84)، وهي علاقة ارتباط ايجابية عند مستوى (0.05) بين ابعاد بطاقة الاداء المتوازن وجودة نظم المعلومات المحاسبية. كما أظهرت النتائج أن أبعاد بطاقة الاداء المتوازن مجتمعة تستطيع تفسير تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية بمقدار (70.5%)، وتعتبر هذه النسبة مرتفعة وداله على قوة العلاقة بين ابعاد بطاقة الاداء المتوازن وجودة نظم المعلومات المحاسبية. ونتيجة لما تقدم نستنتج انه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($05.0 \geq \alpha$) لابعاد بطاقة الاداء المتوازن في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية". وتوافقت هذه النتائج جزئيا اوكليا مع ابو الغيط (2022). و (Bshayreh, Huy, P. Q., & Phuc, V. K (2020) et,al (2024)

- اختبار الفرضيات الفرعية: نستطيع ان نختبر الفرضيات الفرعية بواسطة اختبار الانحدار البسيط وسيتم دمج المتغيرات بجدول رقم (8) وبيان مدى تأثيرها منفردةً على المتغير التابع. وتنص الفرضيات الفرعية على انه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($05.0 \geq \alpha$) بين (البعد المالي، بعد الزبائن ، بعد العمليات الداخلية، وبعد النمو والتعلم)،
في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية".

نتائج اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) لبيان اثر ابعاد بطاقة الاداء المتوازن في
جودة نظم المعلومات المحاسبية

جدول (8)

المتغير المستقل	Sig.	(R^2) معامل التحديد	β_i معامل الانحدار	T المحسوب ة	القرار الاحصائي
البعد المالي	0.000	0.103	0.322	5.425	رفض الفرضية العدمية
بعد الزبائن	0.000	0.070	0.264	6.224	رفض الفرضية العدمية
بعد العمليات الداخلية	0.000	0.065	0.256	8.879	رفض الفرضية العدمية
بعد التعلم والنمو	0.000	0.130	0.358	4.935	رفض الفرضية العدمية

ويتضح من الجدول السابق ان قيم (T) المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، بدلالة مستوى
المعنوية لجميع المتغيرات حيث جاءت جميعها دالة عند مستوى الدلالة ($05.0 \geq \alpha$)، وبمستوى
دلالة (0.000) لذلك يتم رفض الفرضيات العدمية وقبول الفرضيات البديلة.

و بلغ مستوى التأثير β_i لبعد التعلم والنمو (0.358) وهو اكبر الابعاد تاثيرا في جودة النظم
المحاسبية، وتشير النتائج ايضاً إلى أن التباين في بعد التعلم والتعليم يفسر ما نسبته (0.13) من
التباين في جودة نظم المعلومات المحاسبية، مما يعكس وجود علاقة ايجابية لبعد التعلم والنمو
في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية، وعالية يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية

البديلة والتي تنص " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($05.0 \geq \alpha$) لبعد النمو والتعلم في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية".

كما يتضح وجود علاقة ايجابية ومؤثرة ايضا بين كل من البعد المالي وبعد الزبائن وبعد العمليات الداخلية في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية، حيث يفسر التباين في هذه الابعاد ما نسبته (0.32 و 0.26 و 0.25) على التوالي من التباين في جودة نظم المعلومات المحاسبية. وكما اشرنا اعلاه يتم رفض الفرضيات العدمية وقبول الفرضيات البديلة للابعاد الثلاثة وعلى النحو الاتي:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($05.0 \geq \alpha$) بين (البعد المالي، بعد الزبائن ، بعد العمليات الداخلية، وبعد النمو والتعلم)، في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية".

وتتوافق نتائج هذه الدراسة جزئيا او كليا مع نتائج كل من: البشير، عون (2025) و (Ali,et al) 2016 و (Huy, P. Q., & Phuc, V. K (2020)، Bshayreh, et,al (2024) . وابو الغيط (2022)، الغول(2015).

8- نتائج الدراسة وتوصياتها:

8-1 نتائج الدراسة : من خلال تتبع منهجية الدراسة والنتائج المستنبطه من التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة فقد خلصت الدراسة الى ما يأتي:

- هناك مستوى مرتفع لتطبيق ابعاد بطاقة الاداء المتوازن في الشركات المساهمه العامه الاردنية المدرجه في سوق عمان المالي.
- هناك اهتمام كبير جدا من الادارات في الشركات عينة الدراسة في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية .

- يوجد اثر ذو دلالة احصائية لتطبيق ابعاد بطاقة الاداء المتوازن في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية في الشركات المساهمه العامه الاردنية المدرجه في سوق عمان المالي.
- جاء بعد التعلم والنمو في المرتبه الاولى من حيث كونه اكبر الابعاد تاثيرا في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية في الشركات المساهمه العامه الاردنية المدرجه في سوق عمان المالي.

8-2 توصيات الدراسة

- من خلال تتبع اهداف الدراسة ابتداءً بالاطار النظري وانتهاءً بتحليل البيانات واختبار الفرضيات وبناءً على نتائج الدراسة فقد تم التوصل الى التوصيات الآتية:
- ضرورة التعمق بتفاصيل تأثير ابعاد بطاقة الاداء المتوازن في جودة نظم المعلومات المحاسبية من خلال البحث في العوامل المساعدة في ذلك كجودة التدقيق الداخلي ومدى التزام المنشأة بقواعد حوكمة الشركات.
- اختيار قطاعات متنوعة ودراسة الفروقات بينها في بيان مستوى واثر عناصر الرقابة الداخلية في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية .
- ضرورة سن تشريعات ناظمة تلزم الشركات المدرجة في سوق عمان المالي بالعمل ضمن مبادئ رقابية المنبثقة عن المنظمات المهنية العالمية المختصه كمعايير التدقيق الداخلي الدولية ومبادئ حوكمة الشركات.

المراجع:

- Ali, B. J., Omar, W. A. W., & Bakar, R. (2016). Accounting Information System (AIS) and organizational performance: Moderating effect of organizational culture. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 4(4), 138-158.
- Bshayreh, M. M., Tawaha, M. S., & Al-Khasawneh, R. O. H. (2019). The effect of electronic management in improving the quality of internal audit through developing the performance of internal auditor: An empirical study in the Jordanian insurance companies. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 23(5), 1-10.

-
- Bshayreh, M. M., Qawqzeh, H. K., Al-Momany, I. A. A., Saleh, M. M. A., & Al Qallap, K. D. H. (2024). The Influence of Balanced Scorecard Perspectives on the Firms' Performance: Evidence from the Banks in the Developing Market, *Corporate & Business Strategy Review / Volume 5, Issue 2*. Pp243-254.
 - Huy, P. Q., & Phuc, V. K. (2020). The impact of public sector scorecard adoption on the effectiveness of accounting information systems towards the sustainable performance in public sector. *Cogent Business & Management*, 7 (1), 1717718.
 - Ivanov, C. I., & Avasilcăi, S. (2014). Measuring the performance of innovation processes: A Balanced Scorecard perspective. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 1190-1193.
 - Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2015). *Balanced Scorecard Success: The Kaplan-Norton Collection (4 Books)*. Harvard Business Review Press.
 - Kumar, S., Lim, W. M., Sureka, R., Jabbour, C. J. C., & Bamel, U. (2024). Balanced scorecard: trends, developments, and future directions. *Review of managerial science*, 18(8), 2397-2439.
 - Neogy, D. (2014). Evaluation of efficiency of accounting information systems: A study on mobile telecommunication companies in Bangladesh. *Global Disclosure of Economics and Business*, 3(1).
 - Pervan, I. & Dropulić, I. (2019), The impact of integrated information systems on management accounting: Case of Croatia. *Management, Journal of Contemporary Management Issues*, 24, v1,21-38.
 - Shagari, S. L., Abdullah, A., & Saat, R. M. (2017). Accounting information systems effectiveness: Evidence from the Nigerian banking sector. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 12, 309–335. Doi:10.28945/3891.
 - Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
 - Zarfawi, Abdel kareem (2016), Evaluating The Performance Of An Economic Institution Using Management Accounting Methods – Balanced Scorecard Entry, *Journal Of Industrial Economics*, N 11,Pp 107-125, Algeria.
- البشير، خالد، عون، مفتاح، (2025). دور أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة في تحسين جودة أداء إدارة المخاطر في المصارف التجارية الليبية-دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية. *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، مجلد 6، العدد 1، ص ص 195-180.

- ابو الغيط ، هويدا (2022)، بطاقة الاداء المتوازن كمدخل لتحسين اداء المنظمات العامة- شركة مياه الشرب بالاسكندرية نموذجا،مجلة السياسة والاقتصاد، مجلد 16، العدد 15، ص ص 112-138.
- زين، عبد المالك، درواسي، مسعود (2019). أثر مخاطر نظم المعلومات المحاسبي على جودة المعلومات المحاسبية.مجلة رؤى اقتصادية، مجلد 9، العدد2، ص ص411-425.
- الغول، سناء(2015)، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية دراسة عينة من المؤسسات بولاية ورقلة، اطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.